

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

본 서비스 명세는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스(Cloud Service)에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 대상 회사, 승인된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류(Transaction Documents)로 제공됩니다.

1. 클라우드 서비스

IBM Content Manager OnDemand on Cloud(클라우드 서비스)는 다음을 제공합니다.

- a. 고속 아카이브
 - 보고서, 청구서, 계산서, 정책, 혜택설명, 지급/신용 거래 등 애플리케이션에서 생성된 출력물을 로드(load), 색인화 및 아카이브합니다.
 - 다중 문서가 포함된 대용량 데이터 파일을 처리할 수 있는 유연성
 - 다양한 파일 형식(PDF, AFP, LineData, XML) 지원
- b. 자동 색인화
 - 클라우드의 로딩 및 인덱싱 프로그램은 보고서, 계산서 등에서 메타데이터를 자동으로 추출하고 효율적인 검색을 위해 관계형 데이터베이스에서 색인 필드를 덧붙입니다.
- c. 효율적인 스토리지 사용
 - 효율적인 스토리지 활용을 위해 아카이브 데이터는 압축합니다.
- d. 문서 기한이 있는 아카이브
 - 스토리지 사용을 보다 더 최적화하기 위해, 보고서/계산서 등의 유형에 따라 아카이브된 데이터가 자동으로 만기되도록 비즈니스 정책을 정의할 수 있습니다.
- e. XML 표준을 준수하여 금융 거래 아카이브.
- f. 아카이브된 계산서, 보고서 등에 대한 웹 및 모바일 액세스.
- g. 전체 텍스트 검색을 사용할 수 있습니다.
- h. 지정된 내부 사용자에게 정기적으로 보고서 배포
- i. 보조적 장소에 프로덕션 데이터 복제, 재해 복구 지원.
- j. 고가용성을 위해 이중 데이터 센터를 통해 프로비저닝되는 안전한 싱글 테넌트 사설 인프라스트럭처 (single tenant private infrastructure).
- k. 24x7 프로덕션 환경 모니터링

위의 모든 기능은 아래에 설명된 IBM Content Manager OnDemand on Cloud 의 필수 권한을 구입하여 사용할 수 있습니다.

1.2 필수 권한

고객은 아래에 정의된 바와 같이 기본 서비스 오퍼링 및 스토리지 권한에 대한 등록을 구입해야 합니다.

기본 서비스 오퍼링 권한

- 각 기본 서비스 오퍼링은 아래 설명된 대로 지정된 기간에 일정 용량의 데이터와 사용자 작업을 처리하는 수용능력을 제공합니다. 수용능력 설명은 고객이 의도한 워크로드에 적합한 구성을 선택하는 것을 돕는 가이드라인이며, 실제 결과는 고객의 상세한 특성에 따라 다를 수 있습니다.
- 각 기본 서비스 오퍼링 인스턴스에는 최대 10 개의 다른 보고서 애플리케이션 정의 또는 서술적 정의에 대한 설정이 포함됩니다. 추가 비용을 부담하여 아래의 상술된 바와 같이 선택사항인 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup 권한을 추가적으로 구입하여 추가 보고서 애플리케이션 정의/계산서 유형의 설정을 언제든지 요청할 수 있습니다.

- 각 기본 서비스 오퍼링 인스턴스에는 개발 및 테스트 용도로만 제공되는 개발 환경도 포함됩니다. 개발 환경은 프로덕션 용도로는 사용될 수 없습니다.

고객은 이 구성에서 사용할 Content Manager OnDemand Storage 권한을 반드시 추가로 구입해야 합니다.

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

- PDF 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 50GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- AFP 및/또는 Line Data 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 900GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- PDF 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12 시간의 기간에 60,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 30GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- AFP 및/또는 Line Data 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12 시간의 기간에 60,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 500GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

Gold 오퍼링은 Content Manager OnDemand Silver 의 처리 용량의 2 배를 제공합니다.

- PDF 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 100GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- AFP 및/또는 Line Data 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 1800GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- PDF 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 구성에서는 12 시간의 기간에 120,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 60GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- AFP 및/또는 Line Data 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 구성에서는 12 시간의 기간에 120,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 1TB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

Platinum 오퍼링은 Content Manager OnDemand Silver 의 처리 용량의 5 배를 제공합니다.

- PDF 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 250GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- AFP 및/또는 Line Data 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 4.5TB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- PDF 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12 시간의 기간에 300,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 150GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- AFP 및/또는 Line Data 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12 시간의 기간에 300,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 2.5TB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.

1.2.4 스토리지 권한

고객은 선택한 기본 서비스 오퍼링 인스턴스와 구성할 적합한 용량의 IBM Content Manager OnDemand Storage 를 구입해야 합니다.

1.3 옵션 기능

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

고객은 언제든지 On Demand 설정을 위해 보고서/계산서 또는 애플리케이션 정의를 추가로 구입할 수 있습니다. 각 요청 권한은 최대 10 개의 보고서/계산서 또는 애플리케이션 결과물 정의 설정을 제공합니다.

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

고객은 테스트 및 개발 용도로 별도의 인스턴스를 구입해야 합니다. IBM Content Manager OnDemand Development Environment 는 오직 개발 및 테스트를 위한 것입니다. 개발 환경은 프로덕션 용도로는 사용될 수 없습니다.

- 개발 환경에서는 고가용성 또는 재해 복구 기능을 제공하지 않습니다.
- 개발 환경에는 포함된 보고서/계산서 정의 용량이 없습니다. 고객은 Content Manager OnDemand on Cloud Report / Application 결과물(output) 정의를 구입할 수 있습니다.
- 개발 환경에는 500GB 의 스토리지가 포함됩니다. 스토리지가 추가로 필요한 경우 고객은 IBM Content Manager OnDemand Storage 권한을 추가로 구입할 수 있습니다.

2. 보안 설명

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 참조)과 본 조건에서 제공한 추가 조건을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

3. SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA 는 보증이 아닙니다. SLA 는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

3.1 가용성 크레딧

고객은 클라우드 서비스의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24 시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 합리적으로 IBM 을 지원해야 합니다.

SLA 를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 삼(3) 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(Downtime)(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다. 중지 시간은 전체 시스템의 비가용성(특정 기능의 문제점이 아니라)과 관련이 있으며, 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며, 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM 의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3 자 컨텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트는 포함되지 않습니다. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스의 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 50%를 초과할 수 없습니다.

3.2 서비스 레벨

서비스는 유지보수 윈도우 외부에서 사용이 가능하도록 고가용성을 목표로 설계되었습니다. 그러나 시스템 가용성이 아래 명시된 기준 수치 이하로 내려가면 앞서 정의한 절차에 따라 서비스 크레딧을 요청할 수 있습니다.

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정된 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
<99%	5%

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정된 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정된 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM은 고객이 직접 사용할 수 있는 장려금을 제공합니다.

백분율로 표시된 가용성은 약정 월의 총 시간(분)에서 약정 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정 월의 총 Downtime 500 분

약정 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 500 분 = 42,700 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레딧 5%
--	---------------------------------------

4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 온라인 문제점 보고 시스템 또는 전화를 통해 제공됩니다. IBM은 기술 지원 문의 정보와 관련 정보 및 절차를 제공합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다. 대응 시간은 아래 설명과 같이 문제점의 성격과 심각도에 따라 다릅니다.

심각도	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)
1	중대한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생한 경우. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 중대한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내
3	업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내
4	최소 업무 영향: 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내

5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

5.1 청구 체계

본 클라우드 서비스는 거래서류에 명시된 바와 같이 다음 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- a. **인스턴스(Instance)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **테라바이트(Terabyte)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 1TB 는 2 의 40 승 바이트입니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리하는 총 테라바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **요청(Request)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 요청은 IBM 이 서비스를 수행하도록 권한을 부여한 고객의 조치입니다. 서비스에 따라서, 요청은 서면 통지 또는 전화, 이메일, 온라인을 통한 지원 요청이 될 수 있습니다. 고객의 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에 제출된 총 요청 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

5.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

5.3 On Demand 요금

거래서류에서 지정한 바와 같이 On-Demand 요금은 고객이 On-Demand 부분의 활성화를 요청하면 적용됩니다.

예를 들면, 다음과 같습니다.

고객은 언제든지 On Demand 설정을 위해 보고서/계산서 또는 애플리케이션 정의를 추가로 구입할 수 있습니다. 각 요청 권한은 최대 10 개의 보고서/계산서 또는 애플리케이션 결과물 정의 설정을 제공합니다.

6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 클라우드 서비스를 자동으로 갱신할지, 사용 계속 여부에 따라 갱신할지 또는 기간 만료 시 종료할지 여부는 라이선스 증서에 명시합니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90 일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

7. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

본 클라우드 서비스에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되며 인에이블링 소프트웨어는 클라우드 서비스 기간 동안에 한해 고객의 클라우드 서비스 이용과 관련해서만 사용되어야 합니다.

다음 인에이블링 소프트가 포함됩니다.

AFP 뷰어:

고객은 AFP 뷰어에 액세스하고 다운로드할 수 있습니다. AFP 뷰어는 고객이 사용자의 웹 브라우저에 설치하여 AFP(Advanced Function Printing) 형식의 문서를 볼 수 있는 웹 브라우저 플러그인입니다. 고객은 웹 액세스 설정이 되어있고 AFP 형식의 문서를 액세스하고 보아야 하는 사용자의 웹 브라우저에 AFP 뷰어를 설치할 수 있습니다. AFP 뷰어 플러그인 다운로드에 대한 정보는 고객의 서면 요청에 따라 제공됩니다.

관리자는 IBM 이 제공한 Content Manager OnDemand Windows 클라이언트 인에이블링 소프트웨어를 사용하여 CMOD on Cloud 를 관리할 수도 있습니다.

8. 일반조건

8.1 외부 사용자 액세스

고객은 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 외부 사용자에게 제공하는 것을 선택할 수 있습니다. 외부 사용자(External User)는 고객을 대신하여 업무를 수행하거나 고객으로부터 지불받거나, 고객에게 채용되지 않은 고유한 개인을 의미합니다. 고객이 채용하거나 고객으로부터 지불받지만, 그러한 관계의 범위 내에서 클라우드 서비스에 액세스하지 않는 개인은 외부 사용자가 될 수 있습니다. 고객은 a) 클라우드 서비스와 관련하여 외부 사용자가 제기한 클레임 또는 b) 클라우드 서비스에 대한 외부 사용자의 오용을 포함하되 이에 한하지 않고, 이러한 외부 사용자에 대해 책임을 집니다.

8.2 FTP 소프트웨어

클라우드 서비스에 로드하여 색인화할 보고서, 계산서 또는 기타 문서를 제출하기 위해서 고객은 FTP(File Transfer Protocol) 클라이언트 소프트웨어를 사용해야 합니다. IBM은 클라우드 서비스에 로드(load)하고 색인화할 데이터를 제출하기 위해 클라우드 서비스에 연결하기 위한 연결 정보를 제공합니다.

8.3 가상사설망(VPN)

고객은 클라우드 서비스의 보안 연결 용도로 소프트웨어 VPN 연결 사용을 선택할 수 있습니다. VPN에 대한 정보는 고객의 서면 요청에 따라 제공됩니다.

8.4 클라우드 서비스에 대한 웹 또는 모바일 액세스

고객은 클라우드 서비스에서 웹 및/또는 모바일 액세스가 필요한 사용자의 계정을 설정하는 특정 담당자("사용자 관리자")를 지정합니다. 고객 조직내의 사용자만 웹 또는 모바일 인터페이스를 통해 클라우드 서비스에 액세스할 수 있습니다. IBM은 웹/모바일 액세스에 대한 연결 정보를 제공합니다.

8.5 쿠키

고객은 IBM이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정하기 위해 클라우드 서비스의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

8.6 클라우드 서비스의 제한된 기능

클라우드 서비스에서는 CD-ROM 마스터링 옵션의 사용이 금지되며 고객은 해당 기능을 사용할 수 없다는 데 동의합니다.